

PRODUCTOS NO CONFORMES

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es describir la metodología utilizada para el aseguramiento de que el Producto que no sea conforme con los requisitos del cliente y de nuestro sistema de gestión de calidad, sea identificado, tratado y controlado, para así evitar su ocurrencia en el futuro.

2. ALCANCE

El alcance de este Procedimiento abarca la Ejecución de la Obra en que se detecte una no conformidad en el Producto, con el fin de tratarla y poder entregar el Producto conforme.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Administrador de Obra:

Es el responsable de que este procedimiento se aplique y se cumpla en cada una de las obras de DVC.

3.2 Encargado de Calidad:

Es el responsable de llevar el control de los registros en cada Obra.

3.3 Adquisiciones de Obra:

Es el responsable de registrar aquellos hallazgos relacionados a Materiales defectuosos presentes en obra.

3.4 Profesional Gi+D_Coordinador de Calidad:

Es el responsable de asistir a los encargados en obra cuando se detecte algún Producto/Servicio No Conforme.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- PR-GID-04 Acciones Correctivas y Preventivas
- RG-GID-04 Producto No Conforme
- Este documento hace referencia a: Norma ISO 9001:2008 (Punto 8.3)

5. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

Producto NO Conforme: Producto que no está conforme con los requisitos de aceptación.

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

6.1 Identificar Producto / Servicio No Conforme

El Producto/Servicio no conforme detectado debe ser registrado por medio de la planilla de Producto No conforme (RG-GID-04), siendo responsabilidad Encargado de Calidad / Adquisiciones de Obra, recabar la mayor información posible de la situación bajo la cual se originó el Producto NO conforme.

Así mismo el Coordinador de Calidad puede recabar la información en el caso de una auditoría Interna.

El proceso donde se identificaran productos No Conforme es el siguiente:

Proceso	Nomenclatura
Ejecución de obras	OBR

En este proceso de distinguen los siguientes productos No Conforme.

(Para mayor detalle consultar RG-GID-04_Producto No Conforme, pestaña Control PNC):

Proceso	Actividad	Producto o Servicio no conforme
OBR	Cumplimiento del estándar para todas las partidas constructivas de obra, según corresponda.	Que se deban demoler y/o rehacer elementos.
OBR	Cumplimiento del avance de obra programado (Incluye aumento de plazo).	Carta Gantt presente un atraso > 4%
OBR	Informe de obra (ex PCP)	Margen Neto estimado actualizado < Margen Neto estimado al inicio del proyecto.
OBR	Material defectuoso en obra	Material que no cumple con las condiciones para su utilización, ya sea en la recepción o ya estando en bodega.

6.2 Acción Inmediata

Se deberán tomar, **sin demora injustificada**, acciones inmediatas (en lo posible) para corregir la Detección de un Producto/Servicio NO Conforme.

Una vez detectado, debe ser registrado el Producto/Servicio no Conforme en planilla de Producto No conforme (RG-GID-04), por el Encargado de Calidad / Adquisiciones de Obra, según corresponda el hallazgo.

Además, siempre que se detecte un Producto/Servicio No Conforme, debe ser comunicado al Profesional responsable de la Obra, ya que es el responsable de definir y/o aprobar las acciones necesarias para poder eliminar los Productos no conformes, al tener registros en la planilla antes mencionada el Coordinador de Calidad revisará periódicamente, ya sea de manera directa, con la realización de auditorías y de manera remota revisando la carpeta de la obra en Google Drive.

Para el caso de Material defectuoso, Adquisiciones de Obra debe tomar las acciones inmediatas, si es en recepción, se debe identificar si proveedor tiene responsabilidad o en caso contrario, acopiar donde corresponda la zona de Productos No conformes, según indica procedimiento Solicitud, compra_arriendo y recepción materiales y equipos (PR-ADQ-01).

6.3 Acción Correctiva y Preventiva

Una vez aplicada la acción inmediata se deberá ejecutar (Si amerita) el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-GID-04).

7. CONTROL DE REGISTROS:

Nombre	Responsable	Tiempo retención	Medio/Recuperación	Lugar Almacenamiento	Disposición final
Producto No Conforme (RG-GID-04)	Profesional de Oficina Técnica	3 años	Digital	GOOGLE DRIVE \DVC_Carpeta de Obra (cód.Obra_nomb.Obra)\ 9.-Sistema de Gestión _GI+D\9.2.- Gestión y Calidad\9.2.5.-Producto no conforme	CD

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Tipo revisión	Detalle de la modificación realizada
Rev01	25.04.13	Creación	-
Rev02	26.09.13	Modificación	Se definen los parámetros para identificar un producto No Conforme
Rev03	20.12.13	Modificación	Se redefine el alcance y tratamiento de PNC
Rev04	10.04.14	Modificación	Se agrega la actividad respecto a Material defectuoso para tratar como PNC
Rev05	05.01.17	Modificación	Se cambia responsabilidad por Encargado de Calidad y Adquisiciones de Obra según sea el hallazgo. Y se agrega referencia a procedimiento de Compras.

9. ANEXOS

N/A